

В ПОМОЩЬ ПРАКТИЧЕСКИМ РАБОТНИКАМ

И.В. Прохорова

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В АПТЕКЕ

Витебский государственный медицинский университет

В нашей стране большое внимание уделяется вопросам работы с письмами, предложениями и жалобами населения. Аптека является организацией, реализующей товары и предоставляющей услуги, поэтому работа по обращениям граждан – важный аспект ее деятельности. Указанный вид деятельности в Республике Беларусь осуществляется в соответствии с Законом Республики Беларусь от 06 июня 1996 года «Об обращениях граждан» в редакции Закона Республики Беларусь от 01 ноября 2004 года [1].

В системе здравоохранения работа с обращениями граждан проводится на основании Инструкции о порядке рассмотрения письменных обращений, организации приёма граждан по личным вопросам в органах, организациях, учреждениях и предприятиях системы Министерства здравоохранения Республики Беларусь, утверждённой приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 03 февраля 1999 № 36.

Обращения могут индивидуальными или коллективными, устными или письменными. К обращениям относятся предложения, заявления и жалобы.

Предложения – это обращения граждан, направленные на улучшение деятельности органов, учреждений, организаций и предприятий системы Министерства здравоохранения Республики Беларусь. **Заявления** – это обращения, направленные на устранение конкретных правонарушений или реализации прав и законных интересов граждан при оказании им медицинской помощи в учреждениях, предприятиях здравоохранения. **Жалобы** – это обращения граждан, содержащие требование восстановления их

прав и законных интересов, нарушенных действиями либо бездействием должностных лиц соответствующих органов, учреждений, организаций и предприятий здравоохранения [3].

Поскольку данный вид входящей документации находится на контроле, необходимо уделить особое внимание его делопроизводству. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 26 мая 2005 года № 544 утверждено Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях и о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан (Положение).

Согласно Положению, делопроизводство по обращениям граждан в организациях ведётся централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченными должностными лицами. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители аптечных организаций [2].

Первый этап документооборота, который проходит поступившее в аптечную организацию обращение – это регистрация. Целью регистрации является учёт, контроль и дальнейший поиск документации.

Контроль за рассмотрением обращений граждан завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и гражданам даны письменные ответы в установленные сроки. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись исполнителя.

Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после разрешения возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан, для формирования

в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению в деле составляют отдельную группу. В случае поступления повторных обращений они подшиваются в одну и ту же группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

Срок хранения обращений граждан, материалов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего рассмотрения). В архив данные дела передаются через год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления по архивам и делопроизводству [2].

Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в день поступления и передаются на рассмотрение заведующему аптекой или его заместителю. Поручения руководителя о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в виде резолюций. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в аптечную организацию по день направления сообщения о результатах разрешения. Обращение должно быть рассмотрено не позднее одного месяца со дня его поступления, а не требующее дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней, если иной срок не предусмотрен законом. Обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию аптечной организации, в срок не позднее 5 дней со дня поступления направляются в соответствующие органы, учреждения, организации и предприятия с уведомлением об этом граждан [3].

Регистрация обращений граждан осуществляется с использованием одной из следующих форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), жур-

нальной с графами, аналогичными реквизитам регистрационно-контрольной карточки.

Обязательными реквизитами подлежащими заполнению при регистрации являются: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон, дата поступления, количество листов, корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма, тематика, содержание, резолюция, исполнитель, дата направления, срок исполнения, дата исполнения, ход рассмотрения обращения, результат решения (номер, дата ответа), отметка о снятии с контроля, отметка об исполнении (документ подшит в дело №). При повторных обращениях дополнительно указываются их даты и индексы. Кроме того, в регистрационные формы могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учёта, поиска и анализа работы по обращениям граждан [2].

Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

ЛИТЕРАТУРА.

1. Закон Республики Беларусь от 06 июня 1996 года «Об обращениях граждан» в редакции Закона РБ от 01 ноября 2004 года.

2. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 26 мая 2005 года № 544 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях и о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан».

3. Приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 03 февраля 1999 № 36 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения письменных обращений, организации приёма граждан по личным вопросам в органах, организациях, учреждениях и предприятиях системы Министерства здравоохранения Республики Беларусь».